

Asiakastyytyväisyys 2021

Kauriala-Myllymäki kotihoito

Ikäihmisten palvelut

Sisällysluettelo

1	Kotihoidon asiakkaat tyytyväisiä.....	3
1.1	Taustatietoa kyselyyn vastanneista	3
1.2	Asiakkaiden ikäjakauma ja kotihoitopalvelujen toistuvuus	4
2	Kotihoitoyksiköiden arvosanavertailu	5
2.1	Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyyteen.....	5
2.2	Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon	6
2.3	Tyytyväisyys avun saantiin ja turvallisuuteen	7
2.4	Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen.....	8

1 Kotihoidon asiakkaat tyytyväisiä

Kotihoitopalvelun asiakastyytyväisyys kyselyyn vastanneet henkilöt ovat tyytyväisiä saamaansa kotihoitopalveluun. Enemmistö vastaajista antoi kotihoitopalvelulle arvosanan 4–5. Toimintakyvyn tukeminen jäi arvosanaltaan alle 4, joten se on yksi tulevista kehittämisaalueista.

Asiakastyytyväisyyden laatua arvioitiin neljän (4) eri kysymyskokonaisuuden avulla, niistä saatiin seuraavat kokonaisarvosanat kotihoitopalvelulle:

- Tyytyväisyys, kotihoitopalvelun ystävällisyyteen, arvosana 4,45
- Tyytyväisyys, kotihoitopalvelun tiedon saantiin ja yhteydenpitoon, arvosana 4,17
- Tyytyväisyys, kotihoitopalvelun avun saantiin ja turvallisuuteen, arvosana 4,29
- Tyytyväisyys, toimintakyvyn tukemiseen, arvosana 3,06.

Asiakastyytyväisyyskoosteen luvussa 2, vertaillaan kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyn laatua mittaavia kokonaistuloksia ja Kauriala-Myllymäen kotihoitoyksikön tuloksia.

1.1 Taustatietoa kyselyyn vastanneista

Kotihoidossa on kahdeksan (8) säännöllistä kotihoitopalvelua toteuttavaa kotihoitoyksikköä.

Kotihoitoyksiköiden palvelut toteutetaan pääsääntöisesti Hämeenlinnan kaupungin ikäihmisten palvelujen toimesta. Hämeenlinnan kaupungin kotihoitoyksiköitä ovat: Hauho-, Lammi-Tuulos-, Itäinen-, Keinusaari-, Linnanniemi-, Kalvola-, Rengon kotihoito yksiköt. Poikkeuksena on Kauriala-Myllymäen kotihoito, joka toteutetaan ostopalveluna Attendon toimesta.

Lisäksi on kaksi (2) kotihoito yksikköä Akuutti ja Hilka, jotka toimivat koko Hämeenlinnan alueella.

- Näiden kahden yksikön asiakkaat ovat vastanneet asuinalueensa mukaiseen kotihoitoyksikön kyselyyn.

Vuoden 2021 kotihoidon asiakastyytyväisyyskyselyyn saatiin vastauksia kokonaisuudessaan 341, joka on noin 34,8 % kotihoidon säännöllisestä asiakasmäärästä (907).

1. Pääsääntöisesti asiakkaat vastasivat kyselyyn itse 168 (53,5 %)
2. Omaisensa kanssa vastasi 117 (37 %) ja 26 henkilöä vastasi asiakkaan puolesta.

1.2 Asiakkaiden ikäjakauma ja kotihoitopalvelujen toistuvuus

- Alle 65-vuotiaita oli 3,9 % eli 13 henkilöä
- Alle 80-vuotiaita 25,8 % eli 85 henkilöä
- Yli 80-vuotiaita 70,3 % eli 218 henkilöä

Pääsääntöisesti kyselyyn vastanneista asiakkaista 71,5 % (239) sai kotihoitopalvelua useita kertoja päivässä tai useamman kerran viikossa.

2 Kotihoitoyksiköiden arvosanavertailu

Asiakastyytyväisyyskyselyn arviointiasteikko oli 1–5: 1 Täysin eri mieltä – 5 Täysin samaa mieltä

- Suurimmaksi osaksi vastanneet (341) antoivat arvosanaksi 4–5.
- Tutustu ikäihmisten kotihoidon ja Kauriala-Myllymäen kotihoitoyksikön asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin.
- Kotihoitoyksiköt määrittelevät tulosten perusteella kotihoitoyksikkönsä kehittämialueet. Kehittämiskohteiksi nostetaan asiakokonaisuudet, joiden arvosana jää alle 4.00.

2.1 Tyytyväisyys kotihoitopalvelun ystävällisyyteen

Ystävällisen kohtelun kysymyskokonaisuuteen vastasi 338 henkilöä. Kysymyskokonaisuus sai 1337 vastausta.

- Kauriala-Myllymäki kotihoidossa vastaajia 61 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 241 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,45 ja Kauriala-Myllymäki kotihoito 4,04.

Taulukko 1. Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen

Tyytyväisyys palvelun ystävällisyyteen. Arvosana 1–5.	Arvosana kaikki yksiköt n=338	Kauriala-Myllymäki kotihoito n=61
Palvelu on ystävällistä	4,50	4,11
Minua kohdellaan hyvin	4,53	4,15
Kotihoidon työntekijöiden kanssa yhteistyö on sujuvaa	4,39	3,97
Kotihoidon työntekijöihin voi luottaa	4,39	3,93
Kokonaisarvosana	4,45	4,04

2.2 Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon

Ystävällisen kohtelun kysymyskokonaisuuteen vastasi 338 henkilöä. Kysymyskokonaisuus sai 1323 vastausta.

- Kauriala-Myllymäen kotihoidossa vastaajia 61 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 236 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,17 ja Kauriala-Myllymäen kotihoito 3,75.

Taulukko 2. Tyytyväisyys tiedon saantiin ja yhteydenpitoon

Tyytyväisyys tiedon saanti ja yhteydenpito. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=338	Kauriala-Myllymäki kotihoito n=61
Saamani tieto on riittävää	4,05	3,60
Saamani tieto on ymmärrettävää	4,33	3,90
Saan tarvittaessa yhteyden kotihoidon työntekijöihin	4,36	4,12
Tiedonkulku hoitajien ja omaisten välillä on riittävää	3,92	3,38
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,17	3,75

2.3 Tyytyväisyys avun saantiin ja turvallisuuteen

Tyytyväisyyteen avun saanti ja turvallisuus kysymyskokonaisuuteen vastasi 335 henkilöä.

Kysymyskokonaisuus sai 1317 vastausta.

- Kauriala-Myllymäen kotihoidossa vastaajia 61 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 239 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 4,29 ja Kauriala-Myllymäki kotihoito 3,97.

Taulukko 3. Tyytyväisyys avun saanti ja turvallisuus

Tyytyväisyys avun saantiin ja turvallisuuteen. Arvosana 1–5.	Arvosana kaikki yksiköt n=335	Kauriala- Myllymäki kotihoito n=61
Kotihoidon kanssa sovitut asiat toteutuvat	4,23	3,75
Kotihoito huomioi toiveeni	4,25	3,93
Koen oloni turvalliseksi	4,38	4,19
Saamani kotihoidon palvelut vastaavat tarpeitani	4,28	4,03
Kokonaiskeskiarvo 2021	4,29	3,97

2.4 Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen

Tyytyväisyyteen toimintakyvyn tukemisen kysymyskokonaisuuteen vastasi 312 henkilöä.

Kysymyskokonaisuus sai 1488 vastausta.

- Kauriala-Myllymäen kotihoidossa vastaajia 55 ja kysymyskokonaisuuden vastausmäärä 262 vastausta.
- Kokonaisarvosanaksi ikäihmisten palvelujen kotihoito sai 3,06 ja Kauriala-Myllymäen kotihoito 2,71.

Taulukko45. Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen

Tyytyväisyys toimintakyvyn tukemiseen. Arvosana 1–5	Arvosana kaikki yksiköt n=312	Kauriala-Myllymäen kotihoito n=55
Kotihoito tukee ja kannustaa minua arjen toiminnoissa	3,60	3,11
Minulle on tehty kotihoidon liikuntasuunnitelma	2,90	2,60
Toimintakykyäni ylläpidetään	3,22	2,85
Toimintakykyäni kuntoutetaan	2,84	2,53
Extra-aika ja mielekäs tekemisen hoitajan kanssa	2,74	2,43
Kokonaiskeskiarvo 2021	3,06	2,71

Kotihoitopalvelujen laatua mittaavien asiakokonaisuuksien arvosana tavoitteeksi on laitettu 4,00. Toimintakyvyn tukemisessa on vielä paljon tehtävää, että päästään tavoitteeseen.

Vaikka kotihoitopalvelut ovat tärkeä kokonaisuus ikäihmisten elämässä, niin muitakin toimijoita tarvitaan. Toimintakyvyn ylläpitäminen on monen asian kokonaisuus, jotka yhdessä vaikuttavat kotihoitoasiakkaiden toimintakykyyn ja virkeyteen.

- Toimintakyvyn tukemiseen tarvitaan, kotihoitopalvelun lisäksi myös asiakkaan omaiset, tuttavat, ystävät jne.
- Kotihoitoyksiköt valitsevat kehittämiskohteet, alle 4,00 jäävistä arvosanoista.

Tutustu kotihoitoyksiköiden asiakastyytyväisyyteen: [Kotihoito - Hämeenlinna \(hameenlinna.fi\)](#).